

法務部行政執行署臺北分署
為民服務工作手冊



中華民國 102 年 9 月

目 錄

前 言	1
壹、組織	2
貳、管轄區域	3
參、本分署位置圖及交通路線	3
肆、洽公資訊	4
伍、推動為民服務工作做法	4
陸、未來願景	7
柒、結語	8
附錄壹、為民服務作業規定	
本分署 102 年度提升服務品質執行計畫	9
法務部行政執行署所屬各分署辦理執行態度考核要點	14
行政院暨所屬各機關處理人民陳情案件要點	16
法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點	19
行政院研考會「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表	23
本分署總機人員接轉電話應注意事項	27
本分署執行股同仁接聽電話應注意事項	28
公務人員服務守則	29
公務人員行政中立法	31

公務員廉政倫理規範	35
行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點	39
便利商店代收行政執行案款作業	41
法務部行政執行署_分署代收款專戶案款收領款流程	42
法務部行政執行署及分署聲明異議案件之處理流程	44

附錄貳、為民服務事項申請表

行政執行事件委任書	53
行政執行情序閱覽卷宗申請書	54
申請接見民眾申請書	55
參訪、新聞媒體採訪申請書	56

附錄參、為民服務工作考核表

電話服務測試紀錄表	57
為民服務問卷調查表	58
102 年為民服務不定期考核評分項目評分表	59

法務部行政執行署臺北分署

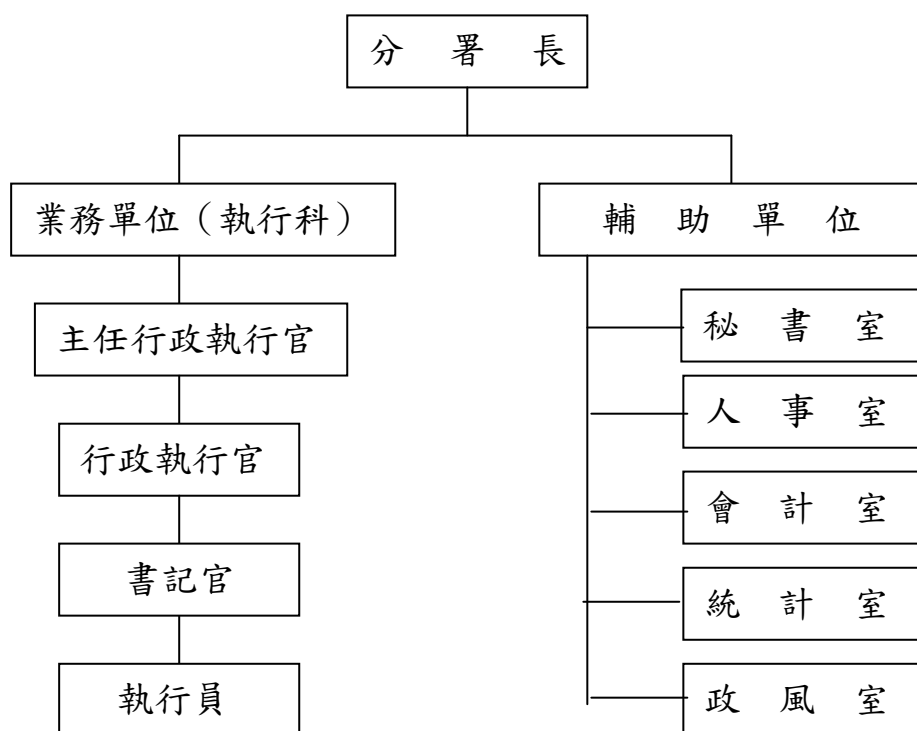


行政執行之本旨，在於落實公權力，樹立政府之威信，發揮執行效果，以達成國家行政之目的。本分署於90年1月1日成立以來，因受理案件逐年增加，面對龐大之業務量，為民服務作業，更需採用企業化經營理念，以提工作效率，故編訂本手冊詳列各項為民服務作業相關規定及作業流程提供參考，希同仁本諸「清廉」、「效率」、「親切」、「專業」、「熱忱」及「服務」

之態度，以達成「便民」、「利民」及「禮民」之目標。

壹、組織

本分署法定編制員額計有分署長 1 人、主任行政執行官 2 人、行政執行官 7 人、書記官 31 人、執行員 20 人，人事室、會計室、統計室、政風室各有主任及科員各 1 人，秘書室主任 1 人、專員 1 人、科員 1 人、辦事員 2 人、書記 2 人，總計 77 人。另有駕駛、技工各 1 人及工友 3 人，駐衛警 4 人。



貳、管轄區域

本分署管轄區為臺北市中正區、松山區、信義區、文山區、大安區、萬華區、中山區，新北市新店區、烏來區、深坑區、石碇區、坪林區，及福建省金門縣等地區。

參、本分署位置圖及交通路線



地 址：臺北市中山區南京東路二段1號

捷運路線：捷運淡水新店線、北投臺電大樓線至中山站

捷運蘆洲忠孝新生線至松江南京站

公車路線：南京吉林路口站

聯營公車：5、12、26、46、248、266、282、288、292、306、
307、604、605、622、652、紅25、棕9

指南客運：5（中和-淡水）、泰山-市政府、泰山-指南宮

國光客運：基隆-中壢、基隆-三重

肆、洽公資訊

機關服務時間—本分署採彈性上下班

上班日：核心上班時間：9:00~12:30 及 13:30~17:00

午休時間服務台有專人輪值提供諮詢及收款服務

總機電話：(02) 2521-6555

業務專線：(02) 2523-5592 (秘書室)

業務傳真：(02) 2523-5736

電子郵件信箱：tpyb@mail.moj.gov.tw (收發室)

廉政電話：(02) 2523-5720 (政風室)

廉政傳真：(02) 2523-6027

廉政電子郵件信箱：tpyn@mail.moj.gov.tw

廉政信箱：臺北郵政 67 之 557 號信箱

性騷擾申訴專線：(02) 2523-5771 (人事室)

性騷擾申訴電子信箱：tpyp@mail.moj.gov.tw

伍、推動為民服務工作做法

本分署主要業務係藉由國家公權力介入，實現義務人公法上金錢給付義務之強制執行行為，為落實為民工作，成立為民服務中心任務編組，由主任行政執行官擔任召集人，各科室

主管及行政執行官、書記官、執行員代表組成，每季集會討論有關為民服務事項，茲就服務項目、原則等分述如下：

一、服務項目

- (一)、於網站上張貼各項作業流程圖及相關問題問答，使民眾瞭解行政執行程序及進行情形。
- (二)、設專人負責電話詢問事項解答。
- (三)、導引民眾辦理報到及繳費事項。
- (四)、提供書狀例稿、申請表，並協助填寫。
- (五)、愛心服務之提供。

二、服務原則

- (一)、慎重處理原則：為民服務案件不論大小，均同等重視，以主動積極精神，儘量為當事人著想，使其困難能得到圓滿解決。
- (二)、專業處理原則：嚴格要求承辦人員精研有關制度、法規，務使運用圓熟，能立即回答當事人所提問題，迅速服務，使當事人能於最短時間內獲得正確、滿意之解答。
- (三)、敬業精神原則：除嚴格要求承辦人員必需具備專業知識外，並以熱忱、不推諉之心態處理案件。

- (四)、雙向溝通原則：以懇切、和藹之態度，處理為民服務工作。嚴守法令規定，對當事人合法要求，儘量協助解決，對當事人不合法要求，亦予以委婉說明。
- (五)、採同理心原則：體認當事人心情，對當事人之詢問及陳述，均耐心詳加說明，儘量聽取當事人的內心話，遇有誤解法令者，委婉解釋。

三、便民服務

(一)、洽公環境方面

1. 美化、綠化環境，營造舒適的洽公環境。
2. 體貼民眾，提供等候場所、無障礙設施等。

(二)、服務措施方面

1. 設置單一化窗口：結合移送機關、金融機構成立為民服務中心，設置單一化窗口，導引義務人報到、繳費，提供查詢、收款服務。
2. 便捷的查詢及申辦作業
 - (1)、全面實施電腦化作業，運用電腦連線迅速查詢資料。
 - (2)、設置網站，提供民眾下載各項申辦作業，以提高效能。

3. 人性化措施：提供老花眼鏡、輪椅、電話、書報雜誌及飲水等溫馨措施。

4. 重視民情、輿情

(1)、設置民意信箱及廉政信箱，廣納建言及意見，作為興革之參考。

(2)、專人剪報陳首長參閱，主動關心民意。

5. 走入群眾

(1)、辦理首長與民有約，建立與民眾溝通之管道。

(2)、設置公佈欄，加強政令宣導。

(三)、服務態度

1. 實施電話禮貌測試及為民服務工作考核。

2. 灌輸同仁以民意為導向之服務觀念。

3. 以「主動」、「積極」、「親切」的態度服務民眾。

陸、未來願景

一、加強與移送機關聯繫、整合、共享資源，避免影響民眾權益。

二、加強服務品質之研發及創新作為。

三、灌輸正確服務理念，全體同仁共同參與為民服務。

四、提供便捷之服務程序，主動協助民眾申辦，並迅速處理。

五、重視民情、輿情，迅速處理民眾陳情案件。

六、加強運用志工，引導民眾協辦各項申辦作業。

柒、結語

於此瞬息萬變的社會中，為追求卓越的品質，唯有用心及不斷創新，即言之，為民服務之工作是永無止境的，唯有於「以客為尊」、「顧客至上」的理念出發，方能得到顧客的滿意，民間企業如是，政府機關亦復如是。期本分署同仁能本諸「清廉」、「效率」及「親切」之原則，共同參與為民服務工作，落實各項措施，以提昇親民形象。

附錄壹、為民服務作業規定

法務部行政執行署臺北分署
102 年度提升服務品質執行計畫

一·依據：法務部 101 年 10 月 23 日法綜字第 10101108240 號函頒「法務部一百零二年度提升服務品質實施計畫」。

二·目標：以「司法脫胎除民怨」為核心價值，秉持「司法為民」之服務理念，創新與精進為民服務作為，達成「專業、便民、高效率」全方位優質服務，提升法務機關親民形象與公信力之目標。

三·計畫內容：

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
一·提升服務品質，深化服務績效	1. 改善機關內外環境規劃特色並符民眾需求之設施，主動協助民眾申辦、親切導引服務，並提供業務諮詢。	102 年 3 月	執行科 秘書室	第一線服務人員 63 位優秀人員為民服務，以客為尊，主動服務。
	2. 蒐集輿情、民情，檢討精進為民服務工作，並善用傳播媒體及公聽會、說明會、村里民大會等公眾場合，宣導政府施政措施及執行成效年度內至少 1 次。	102 年 10 月	政風室 秘書室 執行科	針對問題辦理改善，以提高服務品質，廣佈政府施政措施及成效，拉近與民眾之距離。
	3. 聯合企業、社會團體辦理或主動參與各項公益事務，擴散政府服務訊息及功能至少 4 次。	102 年 10 月	秘書室 政風室 執行科 人事室	藉由各團體協助提供專業性服務，以結合民間資源，協助公共服務。
	4. 充實、更新各項服務設備及服務措施，包括櫃台高度、服務標示、申辦須知、申辦動線、停車空間及宣導資料等。	102 年 6 月	秘書室 執行科	主動宣導機關業務及作業流程，提供民眾優質洽公環境，樹立機關服務形象。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
二·便捷服務程序，確保流程透明	1. 檢討、改善及設置單一窗口全功能櫃台，並以民眾角度檢討機關內部及上下游服務流程不便利之處，主動尋求跨部門及跨機關合作，整合服務流程。	102年 4月	秘書室 執行科	提供民眾便捷洽公環境，縮短等候時間。
	2. 檢討為民服務工作相關作業標準及服務規範，編訂或簡化作業流程、辦理時限，訂定明確作業程序，提供員工據以作業，並量化服務指標。	102年 6月	秘書室 執行科	同仁均持有工作手冊，並定期修正，使各項為民服務作業流程標準化、一致性，節省工時，減少疏誤。
	3. 檢討申辦案件應附繳書證謄本之必要性，並予以減量；配合推動電子謄本政策，提高申辦案件相關資料查驗使用電子謄本認證之比例。	102年 6月	執行科 統計室 秘書室	申辦案件如有查核必要，由機關於權限內主動查核，無需民眾提供戶籍謄本。
	4. 公開各項服務標準作業程序資訊。在不違反資訊公開規定及隱私權保護的前提下，各機關應建立申辦或申請案件公開查詢機制至少5項，提供民眾瞭解案件處理流程及最新進度。	102年 6月	執行科 政風室 秘書室	本分署拍賣動產、不動產拍賣公告，案件欠款金額查詢，公職人員財產申報及檔案閱覽等均資訊公開提供民眾查詢。
	5. 建立內部稽核制度，嚴謹監督作業過程。	102年 6月	秘書室 執行科	加強服務品質控管，落實計畫、執行、檢核、矯正各檢核環節。
	6. 透過無線網路及行動載具的便利性，主動迅速提供電子化政府各項行動便民及超值服務。	102年 6月	秘書室	

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
三·探查民意趨勢，建立顧客關係	1. 建立（或委外）call center 人員回應民眾處理機制，提供即時、正確之專業及法令知識解答，減少處理時間成本，降低民眾抱怨頻率。	102 年 3 月	執行科 秘書室	民眾有專業及法令之疑問可直撥或轉接 call center 專線由專責人員解答相關問題，達快速有效的電話解答服務。
	2. 定期或不定期辦理服務品質、服務態度考核及電話禮貌測試（每季至少 1 次，每次至少測試 5 人），針對缺失，切實檢討改進；訂定或修訂服務態度、禮儀獎懲辦法，並統計遭投訴電話件數，惕勵員工恆維服務品質。	102 年 3、6、9、12 月	秘書室	藉由檢核、惕勵、矯正行為，持續提升服務品質。
	3. 定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以資鼓勵。	102 年 6 月	秘書室 執行科	作為其他同仁學習標竿，發揮擴散效果。
	4. 建立新聞媒體及報章輿論快速回應機制及標準作業程序，主動為政策辯護或更正不實內容，以導正社會視聽。	102 年 3 月	執行科 政風室 秘書室	針對新聞之負面報導於第一時間主動澄清，並提出具體事證以平衡事實，供民眾獲得真實之正確資訊。
	5. 有系統地建立「常見問題集」（FAQ）管理機制，轉換民眾意見成為服務政策或措施；或透過民眾需求調查規劃服務政策或措施。	102 年 3 月	執行科 秘書室	透過「為民服務常見問題集」積極檢討改進作為服務政策或措施，減少民眾疑惑，增進對政府施政之信賴感。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
	6. 每季辦理民眾意見調查，分析調查結果，改進服務缺失；強化問卷內容及測量方式之設計及評價結果分析；研析滿意度趨勢，並與同性質機關進行比較，供改進服務之參考。	每季辦理	政風室 秘書室	辦理民意調查，瞭解民情民瘼、民眾觀感及民眾需求，改進服務缺失。
四·豐富服務資訊，促進網路溝通	1. 主動規劃公開機關基本資料、核心政策、執行計畫、服務措施及預決算情形等重要資訊。提供之資訊內容需正確連結並即時更新。	102年 3月	各科室	機關網站主動公開基本相關資料並即時更新，供民眾可24小時上網查閱各機關最新資訊。
	2. 機關網站或網頁設計，網站(頁)資訊檢索應規劃提供多樣性檢索方式；並遵循相關規範標示電子資料，配合MYEGov提供3種分類檢索服務。	102年 6月	統計室 秘書室	提供3項檢索服務，採活潑生動方式展現政府為民服務之熱忱，並依MyEGov分類檢索規範，對外公開之網站資訊均須加註(主題、施政與服務)分類檢索服務標示。
	3. 規劃建置多元化電子參與管道，如意見留言板、線上論壇、網路投票、網路民調等，簡化相關互動及操作方式，以提供民眾友善網路溝通環境。	102年 6月	統計室 秘書室	機關網頁設置民眾意見反映區並維護管理，提供民眾多元之抒發意見管道，建立良好溝通模式。
	4. 賡續檢討推動網站(線上)申辦業務及服務項目，提供完整申辦資訊及安全申辦認證，並規劃新增申辦項目，提高線上申辦使用率。	102年 3月	執行科 統計室 秘書室	新增線上申辦業務，以達「多用網路少用馬路」之目標，增加民眾之便利性。
	5. 透過資通訊科技的運用，改善政府服務提供方式，鼓勵民眾多用網路或行動載具。	102年 6月	秘書室	多用網路少用馬路，讓民眾在家也可以申辦案件或查詢案件進度。

實施要項	推 動 作 法	完 成 限 期	承 辦 單 位	預 期 效 益
五·創新服務方式，整合服務資源	1. 每月透過工作會報或講習鼓勵提出有價值而合理可行之創意服務項目，內容趨向靈活性貼近民眾生活需求而設想。	每月	各科室	提供創新服務項目，以民眾之生活習慣發想設計，俾改善民眾對政府服務之刻板觀念。
	2. 檢討現行為民服務工作廣度深度，並主動協調整合性質重複或相關聯服務工作，針對民眾需求，訂定102年度全面提升服務品質執行計畫。	102年1月	各科室	訂定為民服務執行計畫，確立本年度執行目標與工作方向直接與民眾接觸機關實施，有助服務形象之提升
	3. 舉辦機關服務人員參訪績優企業作法或各機關舉辦之品質管理研習會至少1次，著眼於服務產出之目的與結果，力求有價值之創新服務型態與方式多元化，以較少的成本得到更好的服務品質，體現社會正義或公共價值。	102年10月	人事室 秘書室	引進企業經營理念吸取優質而節省成本之作法，並能增進機關更好之服務品質。
	4. 舉辦跨機關資訊研討會、座談會或教育訓練至少1次，突破現行機關間之隔閡，從政府服務資源整合及共享角度出發，規劃跨機關水平整合服務或業務體系垂直整合服務。	102年6月	各科室	藉相關研討會、座談會或教育訓練相互切磋，改進整合服務平台，完成資源共享之目的。
	5. 利用即時評價機制調查民眾接受意見，以回饋至業務流程及服務態度等之改善。	102年6月	秘書室 政風室 執行科	建立服務評價回饋機制，精進服務效能。

肆. 執行步驟

一、本計畫之整體規畫由本分署為民服務中心編組研討訂定，公開於機關網站及服務場所。

二、各實施要項之推動作法由各承辦科室辦理，並由民服務中心編組辦理考核。

法務部行政執行署各分署辦理執行態度考核要點

100年12月28日行執一字第1006000666號函修正

- 一、為考核法務部行政執行署各分署（以下簡稱分署）書記官及執行員辦理執行工作之態度，期使義務人接洽執行業務時，提高服務效能，爰訂定本要點。
- 二、書記官及執行員辦理執行工作，應與同仁互助合作，發揮團隊精神；對到分署之民眾，應堅持操守、恪遵法令，態度親切，言詞誠懇，認真執行，遇民眾洽詢他股承辦之案件時，應立即導引，並提供必要之協助；另對言行粗暴或無理取鬧一者，仍應妥為解釋應對，避免發生爭執，並應將事實經過簽報分署長。
- 三、各分署應成立考核小組，由秘書、人事室主任或人事管理員及政風室主任（無政風室主任則由分署長指派人員）三人擔任小組成員，並由秘書擔任召集人，於次月五日前將書記官及執行員前月之執行態度，以具名方式分別予以考核評分，作為初評分數（以七十五分為原則，未逾七十分或超過八十分，應具體指明理由），經行政執行官核減（不得逾十分，如逾七分者，應具體指明理由）後，簽奉分署長複評加分或減分，依複評結果計算分數高低排序表列，製成執行態度考核分數排序表，公告於辦公處所一個月。
考核小組初評後，應將初評表密封存卷，非經本署或該分署分署長同意，不得開拆。
- 四、書記官及執行員執行態度考核分數當月排名居首位者，由各分署於網站榮譽榜公布名單；連續二個月排名居首位，或每季排名居首位累計次數達二次者，由各分署於公開場合表揚，並於本署網站榮譽榜公布獲獎人員名單及事蹟；每六個月排名居首位累計次數最高者，由各分署記嘉獎一次；全年排名居首位累計次數最高且達二次以上者，由本署表揚獎勵。
各分署就所屬書記官及執行員執行態度有具體特殊優良者，得檢附具體事蹟報請本署給予行政獎勵，另應按月檢附執行態度考核分數排序表（如附表1）及排名居首末位人員名冊（如附表2）報署備查。

- 五、書記官及執行員執行態度考核分數當月排名居末位者，應由分署長給予口頭告誡；連續二個月排名居末位或全年排名居末位累計次數達四次者，應即將執行人員送該分署考績委員會議處，給予書面警告、嗣後注意或申誡以上處分，並將議處結果、輔導措施報署；執行態度不良有損機關信譽，各分署應即檢具相關資料送交本署紀律委員會評議。
- 六、前二點所稱排名居首位或末位者，依各分署實際書記官及執行員人數考評；當月首位、末位、每六個月及全年排名居首位累計次數最高，如超過一名，應簽請分署長重新複評之。

行政院及所屬各機關處理人民陳情案件要點

100 年 07 月 29 日院授研展字第 1002161133 號函修正公布

- 一、 行政院為督促所屬各級行政機關(以下簡稱各機關)加強為民服務，有效處理人民陳情案件，特依行政程序法第一百七十條第一項規定，訂定本要點。
- 二、 本要點所稱人民陳情案件，係指人民對於行政興革之建議、行政法令之查詢、行政違失之舉發或行政上權益之維護，以書面或言詞向各機關提出之具體陳情。
- 三、 人民陳情得以書面為之，書面包括電子郵件及傳真等在內。前項書面應載明具體陳訴事項、真實姓名及聯絡方式。本要點所稱聯絡方式包括電話、住址、傳真號碼或電子郵件位址等。
- 四、 人民陳情得以言詞為之，受理機關應作成紀錄，載明陳述事項、真實姓名及聯絡方式，並向陳情人朗讀或使閱覽，請其簽名或蓋章確認後，據以辦理。
各機關得利用公共設施設置協談室或其他指定地點，聆聽陳訴、解答民眾施政問題或辦理首長與民有約活動。
- 五、 各機關對人民陳情案件，應本合法、合理、迅速、確實辦結原則，審慎處理。
- 六、 人民陳情案件由陳情事項之主管機關受理；非屬收受機關權責者，應逕移主管機關處理，並函知陳情人。但涉及二個以上機關權責並遇有爭議，由其共同之上級機關處理。
前項陳情案件之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應由上級機關或上級機關交由所屬其他適當機關處理。
- 七、 人民之陳情符合訴願法第八十條第一項：「提起訴願因逾法定期間而為不受理決定時，原行政處分顯屬違法或不當者，原行政處分機關或其上級機關得依職權撤銷或變更之。」之規定者，受理機關應依上開規定予以適當處理。
- 八、 各機關受理人民陳情案件後，應將陳情之文件或紀錄及相關資料附隨處理中之文卷，依分層負責規定，逐級陳核後，視情形以公文、電子公文、電話、電子郵件、傳真、面談或其他方式答復陳情人。但人民陳情案件載明代理人或聯絡人時，受理機關得逕向代理人或聯絡人答復。
前項人民陳情案件係數人共同具名且載明各陳情人聯絡方式而無代理人或聯絡人時，受理機關應逐一答復。但受理機關得對經依行政程序法第二十七條規定選定或指定為當事人者，逕為答復。

第一項以電話及面談方式答復陳情人，得製作書面紀錄存查。

- 九、各機關處理人民陳情案件，得視案情需要，約請陳情人面談、舉行聽證或派員實地調查處理。
- 十、各機關答復人民陳情案件時，應針對案情內容敘明具體處理意見及法規依據，以簡明、肯定、親切、易懂之文字答復陳情人，並副知有關機關。
- 十一、各機關處理人民陳情案件應予登記、區分、統計及列入管制，並視業務性質分別訂定處理期限，各種處理期限不得超過三十日；其未能在規定期限內辦結者，應依分層負責簽請核准延長，並將延長理由以書面告知陳情人。
- 十二、人民對依法得提起訴願、訴訟、請求國家賠償或其他法定程序之事項提出陳情時，收文機關應告知陳情人，或逕移送主管機關並副知陳情人。
- 十三、人民陳情案件經主管機關處理後，陳情人如有不同意見再向其上級機關陳情時，該上級機關應視案情內容，依權責逕予處理，或指示處理原則後函轉原機關處理，並由原機關將處理情形以書面陳報該上級機關。

前項由其上級機關陳情之內容涉及風紀或原機關顯有處置不當者，應準用第六點第二項規定處理。

- 十四、不予處理，但仍應予以登記，以利查考：
 - (一) 無具體內容或未具真實姓名或聯絡方式者。
 - (二) 同一事由，經予適當處理，並已明確答復後，而仍一再陳情者。
 - (三) 非陳情事項之主管機關，接獲陳情人以同一事由已分向各主管機關陳情者。

前項第二款一再向原受理機關或其上級機關陳情而交辦者，受理機關得僅函知陳情人，並副知交辦機關已為答復之日期、文號後，予以結案。

- 十五、人民陳情案件有下列情形之一者，受理機關應通知陳情人依原法定程序辦理：
 - (一) 檢、警、調機關進行偵查中者。
 - (二) 訴訟繫屬中或提起行政救濟者。
 - (三) 經判決或決定確定，或完成特定法定程序者。
- 十六、各機關處理人民陳情，應定期將陳情案件數量及涉及問題性質、類別及處理結果等，加以檢討分析，提出改進建議，供機關首長及有關單位參採。
- 十七、各主管機關應定期瞭解各該所屬機關陳情案件處理績效，並彙總

所屬機關陳情案件統計資料及作業情形，綜合檢討分析，研提改進建議，分送所屬機關參考改進。

十八、 人民陳情案件有保密之必要者，受理機關應予保密。

十九、 各機關對於處理績效優良者，得予以獎勵；對於違反本要點各點規定者，應按情節輕重，分別依有關規定予以懲處。

二十、 各機關受理外國人以英文信件為陳情時，應以英文回復為原則。

法務部及所屬各機關推行電話禮貌實施要點

100 年 12 月 29 日法秘字第 10005011130 號函修正公布

一、目的

為加強法務部（以下簡稱本部）及所屬各機關電話禮貌，提升電話服務品質，塑造機關良好形象，特訂定本要點。

二、實施範圍

本部及所屬各機關全體員工撥接電話及處理電話服務事項，應依本要點辦理。

三、撥接態度

- （一）各機關對所屬員工應不定期自行舉辦電話禮貌訓練，使具備應對常識及說話技巧，並培養耐性，改善電話服務態度。
- （二）各級承辦人員對經辦業務之答復應明確，並翔實告知發話人，避免因態度冷漠，造成誤解或不良後果。
- （三）對民眾電話申辦案件，均須隨接隨辦；不能隨接隨辦者，亦應儘快辦理，並儘量做到一次完成，以免民眾不耐，不斷來電。
- （四）語氣應誠懇、謙和，並使用通俗易懂辭句。
- （五）電話中不可洩漏公務上之機密事項。

四、電話禮貌

- （一）電話鈴響應儘速接聽，先報明服務單位並問好，如你好、早安等問候語。
- （二）轉接電話時應注意轉接電話禮貌，多說「好的」、「請稍候」、「對不起」等。
- （三）對方請轉接電話，被指定接聽者應於接聽時先報明服務單位或姓名。
- （四）電話語氣應儘量簡要、明晰、溫和，切忌語氣粗魯。即使對方不耐煩或生氣時，仍應保持良好風度。
- （五）對方所提問題如超越職權範圍或非個人所能解答時，應明確告知其原因或轉請業務熟諳人員答復，不可逕行掛斷電話或以「不知道」搪塞。

- (六) 說「不」的時候，應先把困難事實告訴對方。
- (七) 對方撥錯電話時，應婉言告知，請其查明再撥，不可粗言「打錯啦」即掛斷電話。
- (八) 對方擬找之人不在辦公室時，應婉言告知係差假或目前暫時不在，並徵詢需否留話轉告，不可粗率答復「他不在」即掛斷電話。
- (九) 接到責難或批評性之電話時，應委婉解說，並向其表示歉意或謝意，不可與發話人發生爭執。
- (十) 電話應對應活潑、機智、有效率。
- (十一) 接完電話注意接尾語，多說「謝謝」、「不客氣」、「再見」、「如還有不明白的地方，請隨時來電」、「竭誠為你服務」等。

五、總機禮貌

- (一) 各機關總機輪值人員不得擅離崗位，當電話鈴響或亮燈時應迅速接聽，並報明本機關名稱，如「法務部，你好，請問要找那一位」，不可只說「喂」或「喂，總機」。如話務繁忙致有延接，應告知發話人並表示歉意。
- (二) 對方指明受話對象後要親切招呼「好的，請你等一下」，不可悶聲不響。
- (三) 線路正在講話中時，應徵詢對方「講話中，要不要改接他線」。
- (四) 線路在講話中亦別無他線可接時，應徵詢對方願否稍等，如願等，應不斷試接，如不願等，應致歉後收線。
- (五) 對方洽詢業務，如不瞭解應洽談之對象時，應儘速查明後轉接，並親切招呼「好的，我替你試接○○單位，請稍候」。

六、考核測試

- (一) 本部及所屬各機關研考單位應對本機關或所屬機關同仁，採按月不定時方式測試電話禮貌，並定期選拔電話禮貌優良楷模給予表揚，以督促電話禮貌之推行。
- (二) 測試項目及評分標準如次：
 1. 接話速度占二十%，以電話鈴響數為評分標準：
 - (1) 二響接聽二十分。

- (2) 三響接聽十五分。
 - (3) 四響接聽十分。
 - (4) 五響以上五分。
2. 電話禮貌占四十%，以自報單位、問候語、結束語與語氣是否謙和、誠懇為評分標準：
- (1) 優：自報單位、問候語、結束語，語氣謙和、誠懇者，三一分至四十分。
 - (2) 良：自報單位，語氣謙和、誠懇者，二一分至三十分。
 - (3) 可：自報單位，語氣尚謙和、誠懇者，十一分至二十分。
 - (4) 劣：未自報單位，語氣欠謙和、誠懇者，○分。
3. 答話內容四十%，以對本部及所屬機關業務及相關法令是否嫻熟，解答是否詳盡為評分標準：
- (1) 優：對業務嫻熟，解答詳盡，對所提問題能不厭其煩加以說明者，三一分至四十分。
 - (2) 良：對業務嫻熟，解答尚詳盡，對所提問題尚可使入滿意者，二一分至三十分。
 - (3) 可：對業務尚嫻熟，解答簡要，對所提問題雖不滿意但仍可接受者，一一分至二十分。
 - (4) 劣：對業務不嫻熟，答話顯得不耐煩者，○分。
- (三) 每一受測者，總分在八五分以上者評定等第為優，七十分至八四分者為良，六十分至六九分者為可，五九分以下者為劣。
- (四) 測試時宜於同一時期由同一人擔任測試工作，俾能相互比較作公正之評核。
- (五) 各地方法院檢察署、行政執行分署及矯正署所屬監、院、所、學校等第一線服務機關應依行政院函頒之「『政府服務品質獎』電話禮貌測試量表」評分，其測試結果將作為推薦參加「政府服務品質獎」評獎之重要參考。其他機關亦得參照該電話禮貌測試量表自我評核，並作為改善電話禮貌之參據。
- (六) 本部直屬各機關之電話禮貌測試結果，應按月彙送本部備查。臺灣高

等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署所屬各機關之電話禮貌測試結果，應分別函送臺灣高等法院檢察署、本部行政執行署及矯正署轉送本部備查。本部對於各單位及所屬各機關電話禮貌推行成果，得視情況辦理獎懲。

行政院研考會「政府服務品質獎」電話禮貌測試量表

97 年 3 月 3 日會研字第 0972160181 號函修正公布

編號：_____ 受測單位：_____ 總機電話：_____

測試日期時間：__月__日__時__分

測試人員：_____

測試結果	考核內容（總分 100 分）	細項配分	分項得分
	<p>一、總機接聽：45 分</p> <p><input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 設電話語音系統（無電話語音系統，本項不計分，改計（二）之分數）</p> <p>（一）電話語音系統接聽速度</p> <p>1、電話語音總機接聽情形</p> <p><input type="checkbox"/> （1）4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）15 秒內獲得接聽服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）電話故障。 (0)</p> <p>2、電話語音系統應答內容及說話速度</p> <p><input type="checkbox"/> （1）招呼語簡明扼要，清楚報明機關名稱。 (5)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，不易記得所需之系統服務資訊，經常需使用「重聽」功能。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）語音系統項目說明時間過久、層次過多、或速度較快，且未提供「重聽」功能，致需重撥總機號碼。 (0)</p> <p>3、電話語音系統於 10 秒內能讓民眾獲知總機號碼之轉接服務：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，毋需聽完全部語音項目說明，即能提供轉接服務。 (3)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）總機代號設於前，語音項目說明於 10 秒內能提供總機號碼，需聽完全部語音項目說明，方能提供轉接服務。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （3）總機代號設於最後，需聽完全部語音項目說明後，10 秒以上才能獲知總機號碼，並提供轉接服務。 (1)</p> <p><input type="checkbox"/> （4）轉接總機等候時，自動語音系統應答「總機忙線中」（或其他暫候用語）1 次以上，即斷線或要求掛斷重撥。 (0)</p> <p>4、電話語音總機應答語調：</p> <p><input type="checkbox"/> （1）語音口氣謙和、熱誠。 (2)</p> <p><input type="checkbox"/> （2）語音口氣平淡。 (1)</p>	<p>15</p> <p>5</p> <p>5</p> <p>3</p> <p>2</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>(二) 總機人員接聽速度 (如無電話語音總機系統, 本項得分乘以 2.5, 滿分 25 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。(8 分; 每增減一聲或 3 秒, 即增減 1 分, 最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、連打 2 次無人接聽。(隔 10 分鐘後再測 1 次)</p> <p><input type="checkbox"/> 3、電話故障。</p>	<p>10</p> <p>10</p> <p>0</p> <p>0</p>	
	<p>(三) 總機人員電話禮貌</p> <p><input type="checkbox"/> 1、接話時, 首先清晰報明單位。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、接話時, 先接受來電者簡單陳述並予過濾, 確認洽辦單位或對象。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、結束時有道再見或其他禮貌性結束語。</p> <p><input type="checkbox"/> 5、轉接電話時之服務態度:(註: 毋需轉接即能充分提供所詢問之資訊時, 第 5、6 項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員。()</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未告知將轉接電話之分機號碼即行轉接, 業務單位電話斷線或無人接聽, 無法自行重撥該分機號碼。</p> <p><input type="checkbox"/> 6、轉接電話時, 說「幫您轉接, 請稍候」等禮貌用語。</p> <p><input type="checkbox"/> 7、業務單位忙線中之處理情形:(業務單位無忙線情形, 本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 向來電者委婉說明, 「對不起, ※先生(小姐)正在電話中, 請稍候再撥»; 或洽轉其他代理人。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 簡單回復業務單位忙線中, 未改轉其他相關分機或未提供業務承辦單位訊息, 即請另行重撥。</p> <p><input type="checkbox"/> 8、總機人員之接聽態度:</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡, 態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急躁、不耐煩。</p>	<p>20</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>3</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>(3)</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(0)</p> <p>2</p> <p>(2)</p> <p>(1)</p> <p>(0)</p>	

測試結果	考核內容 (總分 100 分)	細項配分	分項得分
	<p>二、業務單位接聽電話：55 分</p> <p>(一) 接聽速度</p> <p><input type="checkbox"/> 1、電話鈴響 4 聲或 10 秒應答 (8 分；每增減 1 響或 3 秒，即增減 1 分，最多 10 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 2、業務單位無人接聽之情形：(無無人接聽情形，本項給分)</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 無人接聽，電話系統自動轉接總機人員服務或提供其他撥接服務 (如改撥其他分機或改接總機人員服務...)</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 無人接聽 (電話鈴響 9 聲以上或 20 秒以上)，電話系統或總機人員未提供其他轉 (撥) 接服務。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 電話故障。</p>	<p>15</p> <p>10</p> <p>5</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(二) 電話禮貌</p> <p>1、接話應對情形</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 清晰報明單位名稱或自己姓名 (氏)。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 接話說「喂」，未報明單位名稱或自己姓名 (氏)，未說「您好」、「早安」等問候語。</p> <p><input type="checkbox"/> 2 結束時，有禮貌性用語 (如「謝謝」、「再見」、「不客氣」等)，並讓來電先掛電話。</p> <p>3 接話時之態度：</p> <p><input type="checkbox"/> (1) 語調謙和、熱誠。</p> <p><input type="checkbox"/> (2) 語調平淡，態度尚佳。</p> <p><input type="checkbox"/> (3) 語調急燥、不耐煩。</p> <p><input type="checkbox"/> (4) 語調粗暴。</p>	<p>25</p> <p>10</p> <p>(10)</p> <p>(5)</p> <p>(5)</p> <p>(0)</p> <p>5</p> <p>10</p> <p>(8-10)</p> <p>(5-7)</p> <p>(3-4)</p> <p>(0)</p>	
	<p>(三) 答話內容：分甲、乙兩種情形，依實際接聽情形擇一選填。</p> <p>甲、業務承辦單位 (或承辦人) 直接接聽；或經代接電話後轉至業務承辦單位 (或承辦人) 接聽解說詳細程度：</p> <p><input type="checkbox"/> 1、解說詳盡 (能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚)。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、解說尚可 (對相關作業程序及主管法規簡單說明)。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、解說不清楚 (對相關作業程序及主管法規並不了解)。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、答非所問，或一問三不知，態度明顯敷衍。</p>	<p>15</p> <p>(12-15)</p> <p>(8-11)</p> <p>(4-7)</p> <p>(0)</p>	

測試 結果	考核內容 (總分 100 分)	細項 配分	分項 得分
	<p>乙、非業務承辦單位 (或承辦人) 代接電話答復情形：</p> <p><input type="checkbox"/> 1、仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題，給予詳盡回答，提供所需之資訊。</p> <p><input type="checkbox"/> 2、能先洽詢其他人員後，做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p><input type="checkbox"/> 3、逕為簡單答復，無法即時處理 (如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等)，但能請留下電話號碼，俾進一步處理。</p> <p><input type="checkbox"/> 4、無法即時處理，能說明承辦人無法接聽之情形 (如正在接、打電話、暫時離開座位、公出、請假等)，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 5、逕回答他不在/非所承辦業務，並說「請稍後再撥。」</p> <p><input type="checkbox"/> 6、逕回答他不在/非所承辦業務，無意進一步處理。</p>	<p>(14-15)</p> <p>(12-13)</p> <p>(10-11)</p> <p>(8-9)</p> <p>(6-7)</p> <p>(0)</p>	
	總 得 分		

本分署總機人員接轉電話應注意事項

- 一、總機人員接聽速度：電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務，鈴響 3 聲總機未接，秘書室其他同仁應即代接。
- 二、接話時禮貌：
 - 1、語調謙和、熱誠。
 - 2、清晰報明單位及問候語，如「總機，您好」。
 - 3、接受來電者簡單陳述並予過濾，確認洽辦單位或對象。
- 三、轉接電話時禮貌：
 - 1、告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員，如「幫您轉接分機○○○，○書記官，請稍候」。
 - 2、業務單位忙線中之處理：
 - (1) 再轉其他分機，向來電者委婉說明，「對不起，○書記官正在電話中，再為您轉接助理人員○○，分機○○○，請稍候」。
 - (2) 均無法轉接，向來電者委婉說明「對不起，電話都通話中，無法轉接，您是否可留下聯絡電話，將轉給○書記官再回電，或您請稍候再撥」。
- 四、結束時禮貌：

道再見或其他禮貌性結束語，如「謝謝」、「再見」、「不客氣」。

本分署執行股同仁接聽電話應注意事項

- 一、接聽速度：電話鈴響 4 聲或 10 秒內獲得接聽服務。
鈴響 3 聲未接，其他同仁應即代接。
- 二、接話時禮貌：
 - 1、語調謙和、熱誠。
 - 2、清晰報明單位或姓名及問候語，如
「○股，您好」、「我是張○○，您早」。
- 三、轉接電話時禮貌：
 - 1、告知將轉接電話之分機號碼/業務單位或業務承辦人員，如
「幫您轉接分機○○○，○書記官，請稍候」。
 - 2、忙線中之處理：
 - (1) 再轉其他分機，向來電者委婉說明，
「對不起，○書記官正在電話中，再為您轉接助理人員○○，分機○○○，請稍候」。
 - (2) 均無法轉接，向來電者委婉說明
「對不起，電話都通話中，無法轉接，您是否可留下聯絡電話，將轉給○書記官再回電，或您請稍候再撥」。
- 四、結束時禮貌：
道再見或其他禮貌性結束語，如「謝謝」、「再見」、「不客氣」。
- 五、答話內容：
 - 1、承辦人接聽
 - (1) 應能具體、明確答復，或對所詢疑義之相關作業程序及主管法規能說明清楚。
 - (2) 做簡單答復，並請留下電話號碼，俾進一步處理。
 - 2、非承辦人代答
 - (1) 仔細聆聽了解來電者洽詢業務內容或問題。
 - (2) 逕為簡單答復，告知無法即時處理（如承辦人員正在接、打電話/暫時離開座位/公出/請假等），請留下姓名、電話號碼，轉給承辦人再回電。
 - (3) 如未下留電話號碼，告知「請稍後再撥」。

公務人員服務守則

考試院民國 99 年 3 月 17 日 考臺組貳一字第 09900019811 號函修正公布

為期公務人員執行職務時，秉持廉正、忠誠、專業、效能、關懷五大原則，以型塑優質組織文化，建立廉能服務團隊，特訂定本守則。

- 一、公務人員應廉潔自持，主動利益迴避，妥適處理公務及有效運用公務資源與公共財產，以建立廉能政府。
- 二、公務人員應依法公正執行公務，嚴守行政中立，增進公共利益及兼顧各方權益，以創造公平良善的發展環境。
- 三、公務人員應恪遵憲法及法律，效忠國家及人民，保守公務機密，以增進國家利益及人民福祉。
- 四、公務人員應重視榮譽與誠信，並具道德與責任感，待人真誠與正直，任事熱心與負責，以贏得人民的尊敬。
- 五、公務人員應與時俱進，積極充實專業職能，本於敬業精神，培養優異的規劃、執行、溝通及協調能力，以提供專業服務品質。
- 六、公務人員應踐行終身學習，時時追求專業新知，激發創意，以強化創新、應變及前瞻思維能力。
- 七、公務人員應運用有效方法，簡化行政程序，主動研修相關法令，迅速回應人民需求與提供服務，以提高整體工作效能。
- 八、公務人員應發揮團隊合作精神，踐行組織願景，提高行政效率與工作績效，以完成施政目標及提昇國家競爭力。
- 九、公務人員應具備同理心，提供親切、關懷、便民、主動積極的服務、協助與照護，以獲得人民的信賴及認同。
- 十、公務人員應培養人文關懷，尊重多元文化，落實人權保障，並秉持民主與寬容的態度體察民意，以調和族群及社會和諧。

附則：法官、檢察官、政風、警察、消防、海巡、關務、主計、審計、人事或其他職務性質特殊人員，得由各該主管機關增訂其應遵守之服

務守則，報請銓敘部備查。

公務人員行政中立法

98年6月10日總統華總一義字第09800141571號令修正公布

第1條為確保公務人員依法行政、執行公正、政治中立，並適度規範公務人員參與政治活動，特制定本法。

公務人員行政中立之規範，依本法之規定；本法未規定或其他法律另有嚴格規定者，適用其他有關之法律。

第2條本法所稱公務人員，指法定機關依法任用、派用之有給專任人員及公立學校依法任用之職員。

第3條公務人員應嚴守行政中立，依據法令執行職務，忠實推行政府政策，服務人民。

第4條公務人員應依法公正執行職務，不得對任何團體或個人予以差別待遇。

第5條公務人員得加入政黨或其他政治團體。但不得兼任政黨或其他政治團體之職務。

公務人員不得介入黨政派系紛爭。

公務人員不得兼任公職候選人競選辦事處之職務。

第6條公務人員不得利用職務上之權力、機會或方法，使他人加入或不加入政黨或其他政治團體；亦不得要求他人參加或不參加政黨或其他政治團體有關之選舉活動。

第7條公務人員不得於上班或勤務時間，從事政黨或其他政治團體之活動。但依其業務性質，執行職務之必要行為，不在此限。

前項所稱上班或勤務時間，指下列時間：

一、法定上班時間。

二、因業務狀況彈性調整上班時間。

三、值班或加班時間。

四、因公奉派訓練、出差或參加與其職務有關活動之時間。

第8條 公務人員不得利用職務上之權力、機會或方法，為政黨、其他政治團體或擬參選人要求、期約或收受金錢、物品或其他利益之捐助；亦不得阻止或妨礙他人為特定政黨、其他政治團體或擬參選人依法募款之活動。

第9條 公務人員不得為支持或反對特定之政黨、其他政治團體或公職候選人，從事下列政治活動或行為：

- 一、動用行政資源編印製、散發、張貼文書、圖畫、其他宣傳品或辦理相關活動。
- 二、在辦公場所懸掛、張貼、穿戴或標示特定政黨、其他政治團體或公職候選人之旗幟、徽章或服飾。
- 三、主持集會、發起遊行或領導連署活動。
- 四、在大眾傳播媒體具銜或具名廣告。
- 五、對職務相關人員或其職務對象表達指示。

第10條 公務人員對於公職人員之選舉、罷免或公民投票，不得利用職務上之權力、機會或方法，要求他人不行使投票權或為一定之行使。

第11條 公務人員登記為公職候選人者，自候選人名單公告之日起至投票日止，應依規定請事假或休假。

公務人員依前項規定請假時，長官不得拒絕。

第12條 公務人員於職務上掌管之行政資源，受理或不受理政黨、其他政治團體或公職候選人依法申請之事項，其裁量應秉持公正、公平之立場處理，不得有差別待遇。

第13條 各機關首長或主管人員於選舉委員會發布選舉公告日起至投票日止之選舉期間，應禁止政黨、公職候選人或其支持者之造訪活動；並應於辦公、活動場所之各出入口明顯處所張貼禁止競選活動之告示。

第14條 長官不得要求公務人員從事本法禁止之行為。

長官違反前項規定者，公務人員得檢具相關事證向該長官之上級長官提出報告，並由上級長官依法處理；未依法處理者，以失職論，公務人員並得向監察院檢舉。

第15條 公務人員依法享有之權益，不得因拒絕從事本法禁止之行為而遭受不公平對待或不利處分。

公務人員遭受前項之不公平對待或不利處分時，得依公務人員保障法及其他有關法令之規定，請求救濟。

第16條 公務人員違反本法，應按情節輕重，依公務員懲戒法、公務人員考績法或其他相關法規予以懲戒或懲處；其涉及其他法律責任者，依有關法律處理之。

第17條 下列人員準用本法之規定：

- 一、公立學校校長及公立學校兼任行政職務之教師。
- 二、教育人員任用條例公布施行前已進用未納入銓敘之公立學校職員及私立學校改制為公立學校未具任用資格之留用職員。
- 三、公立社會教育機構專業人員及公立學術研究機構研究人員。
- 四、各級行政機關具軍職身分之人員及各級教育行政主管機關軍訓單位或各級學校之軍訓教官。
- 五、各機關及公立學校依法聘用、僱用人員。
- 六、公營事業機構人員。
- 七、經正式任用為公務人員前，實施學習或訓練人員。
- 八、行政法人有給專任人員。
- 九、代表政府或公股出任私法人之董事及監察人。

第18條 憲法或法律規定須超出黨派以外，依法獨立行使職權之政務人員，準用本法之規定。

第19條 本法施行細則，由考試院定之。

第20條 本法自公布日施行。

公務員廉政倫理規範

99年7月30日行政院院臺法字第0990040576號函修正公布

一、行政院（以下簡稱本院）為使所屬公務員執行職務，廉潔自持、公正無私及依法行政，並提升政府之清廉形象，特訂定本規範。

二、本規範用詞，定義如下：

（一）公務員：指適用公務員服務法之人員。

（二）與其職務有利害關係：指個人、法人、團體或其他單位與本機關（構）或其所屬機關（構）間，具有下列情形之一者：

1、業務往來、指揮監督或費用補(獎)助等關係。

2、正在尋求、進行或已訂立承攬、買賣或其他契約關係。

3、其他因本機關（構）業務之決定、執行或不執行，將遭受有利或不利之影響。

（三）正常社交禮俗標準：指一般人社交往來，市價不超過新臺幣三千元者。但同一年度來自同一來源受贈財物以新臺幣一萬元為限。

（四）公務禮儀：指基於公務需要，在國內（外）訪問、接待外賓、推動業務及溝通協調時，依禮貌、慣例或習俗所為之活動。

（五）請託關說：指其內容涉及本機關（構）或所屬機關（構）業務具體事項之決定、執行或不執行，且因該事項之決定、執行或不執行致有違法或不當而影響特定權利義務之虞。

三、公務員應依法公正執行職務，以公共利益為依歸，不得假借職務上之權力、方法、機會圖本人或第三人不正之利益。

四、公務員不得要求、期約或收受與其職務有利害關係者餽贈財物。但有下列情形之一，且係偶發而無影響特定權利義務之虞時，得受贈之：

（一）屬公務禮儀。

- (二) 長官之獎勵、救助或慰問。
- (三) 受贈之財物市價在新臺幣五百元以下；或對本機關（構）內多數人為餽贈，其市價總額在新臺幣一千元以下。
- (四) 因訂婚、結婚、生育、喬遷、就職、陞遷異動、退休、辭職、離職及本人、配偶或直系親屬之傷病、死亡受贈之財物，其市價不超過正常社交禮俗標準。

五、公務員遇有受贈財物情事，應依下列程序處理：

- (一) 與其職務有利害關係者所為之餽贈，除前點但書規定之情形外，應予拒絕或退還，並簽報其長官及知會政風機構；無法退還時，應於受贈之日起三日內，交政風機構處理。
- (二) 除親屬或經常交往朋友外，與其無職務上利害關係者所為之餽贈，市價超過正常社交禮俗標準時，應於受贈之日起三日內，簽報其長官，必要時並知會政風機構。

各機關（構）之政風機構應視受贈財物之性質及價值，提出付費收受、歸公、轉贈慈善機構或其他適當建議，簽報機關首長核定後執行。

六、下列情形推定為公務員之受贈財物：

- (一) 以公務員配偶、直系血親、同財共居家屬之名義收受者。
- (二) 藉由第三人收受後轉交公務員本人或前款之人者。

七、公務員不得參加與其職務有利害關係者之飲宴應酬。但有下列情形之一者，不在此限：

- (一) 因公務禮儀確有必要參加。
- (二) 因民俗節慶公開舉辦之活動且邀請一般人參加。
- (三) 屬長官對屬員之獎勵、慰勞。
- (四) 因訂婚、結婚、生育、喬遷、就職、陞遷異動、退休、辭職、離職等所舉辦之活動，而未超過正常社交禮俗標準。

公務員受邀之飲宴應酬，雖與其無職務上利害關係，而與其身分、職務顯不相宜者，仍應避免。

八、公務員除因公務需要經報請長官同意，或有其他正當理由者外，不得涉足不妥當之場所。

公務員不得與其職務有利害關係之相關人員為不當接觸。

九、公務員於視察、調查、出差或參加會議等活動時，不得在茶點及執行公務確有必要之簡便食宿、交通以外接受相關機關（構）飲宴或其他應酬活動。

十、公務員遇有第七點第一項第一款或第二款情形，應簽報長官核准並知會政風機構後始得參加。

十一、公務員遇有請託關說時，應於三日內簽報其長官並知會政風機構。

十二、各機關（構）之政風機構受理受贈財物、飲宴應酬、請託關說或其他涉及廉政倫理事件之知會或通知後，應即登錄建檔。

十三、公務員除依法令規定外，不得兼任其他公職或業務。

十四、公務員出席演講、座談、研習及評審（選）等活動，支領鐘點費每小時不得超過新臺幣五千元。

公務員參加前項活動，另有支領稿費者，每千字不得超過新臺幣二千元。

公務員參加第一項活動，如屬與其職務有利害關係者籌辦或邀請，應先簽報其長官核准及知會政風機構登錄後始得前往。

十五、本規範所定應知會政風機構並簽報其長官之規定，於機關（構）首長，應逕行通知政風機構。

十六、公務員應儘量避免金錢借貸、邀集或參與合會、擔任財物或身分之保證人。如確有必要者，應知會政風機構。

機關（構）首長及單位主管應加強對屬員之品德操守考核，發現有

財務異常、生活違常者，應立即反應及處理。

十七、各機關（構）之政風機構應指派專人，負責本規範之解釋、個案說明及提供其他廉政倫理諮詢服務。受理諮詢業務，如有疑義得送請上一級政風機構處理。

前項所稱上一級政風機構，指受理諮詢機關（構）直屬之上一級機關政風機構，其無上級機關者，由該機關（構）執行本規範所規定上級機關之職權。

前項所稱無上級機關者，指本院所屬各一級機關。

十八、本規範所定應由政風機構處理之事項，於未設政風機構者，由兼辦政風業務人員或其首長指定之人員處理。

十九、公務員違反本規範經查證屬實者，依相關規定懲處；其涉及刑事責任者，移送司法機關辦理。

二十、各機關（構）得視需要，對本規範所定之各項標準及其他廉政倫理事項，訂定更嚴格之規範。

二十一、本院以外其他中央及地方機關（構），得準用本規範之規定。

行政院及所屬機關機構請託關說登錄查察作業要點

101年9月4日行政院院臺法字第1010142274號函訂自101年9月7日生效。

- 一、 為規範行政院及所屬機關、機構（以下簡稱各機關）請託關說事件之登錄與查察作業，符合透明化及登錄標準化，特訂定本要點。
- 二、 本要點規範對象為各機關適用公務員服務法之人員及代表政府或公股出任法人之董事、監察人、經理人。
- 三、 本要點所稱請託關說，指不循法定程序，為本人或他人對前點之規範對象提出請求，且該請求有違反法令、營業規章或契約之虞者。
- 四、 下列行為，不適用本要點之規定：
 - （一）政府採購法所定之請託或關說行為。
 - （二）依遊說法、請願法、行政程序法或其他法令規定之程序及方式，進行遊說、請願、陳情、申請、陳述意見等表達意見之行為。
- 五、 請託關說事件，應由被請託關說者於三日內向所屬機關政風機構登錄；未設置政風機構者，應向兼辦政風業務人員或首長指定之人員登錄。

未設置政風機構或兼辦政風業務人員之機關，其首長應指定專責登錄人員；機關首長延不指定者，由上級機關指定。

代表政府或公股出任法人之董事、監察人、經理人受請託關說者，應向指定其代表行使職務之機關政風機構登錄。
- 六、 各機關應將請託關說事件登錄資料逐筆建檔，每月循級陳報至所隸屬之中央二級機關政風機構彙整轉法務部廉政署查考。

行政院政風機構應將請託關說事件登錄資料逐筆建檔，每月彙整轉法務部廉政署查考。
- 七、 法務部廉政署及中央二級以上機關政風機構就請託關說事件登錄之資料，應辦理抽查。

法務部廉政署就前項抽查作業，得請相關機關配合查察，以釐清相關事實。如發現有疑涉貪瀆不法之情形者，並得與法務部調查局或相關偵查機關協力調查。

- 八、 各機關登錄之請託關說資料，經法務部廉政署或中央二級以上機關政風機構篩選分析，因而查獲貪瀆不法案件者，應對相關人員予以獎勵。
- 九、 第二點之規範對象就受請託關說事件未予登錄，經查證屬實者，應嚴予懲處。
- 十、 受理登錄人員或機關首長，如有故意隱匿、延宕或積壓不報，經查證屬實者，各機關或其上級機關應懲處相關人員。
前點及前項違失人員如為政務人員，得視其情節輕重，移送監察院審查。
- 十一、 各機關處理請託關說之獎懲處理原則，由行政院人事行政總處會同法務部定之。
- 十二、 各機關應按季將請託關說事件登錄之統計類型、數量及違反本要點受懲戒確定之人員姓名、事由公開於資訊網路。
依本要點登錄資料應保存十年。
- 十三、 請託關說事件登錄標準格式，由法務部會同行政院研究發展考核委員會定之；標準格式尚未訂定前，由法務部廉政署製作格式供各機關登錄建檔。
- 十四、 各機關應加強宣導有關禁止請託關說之規定。
- 十五、 其他政府機關、機構，得準用本要點之規定。

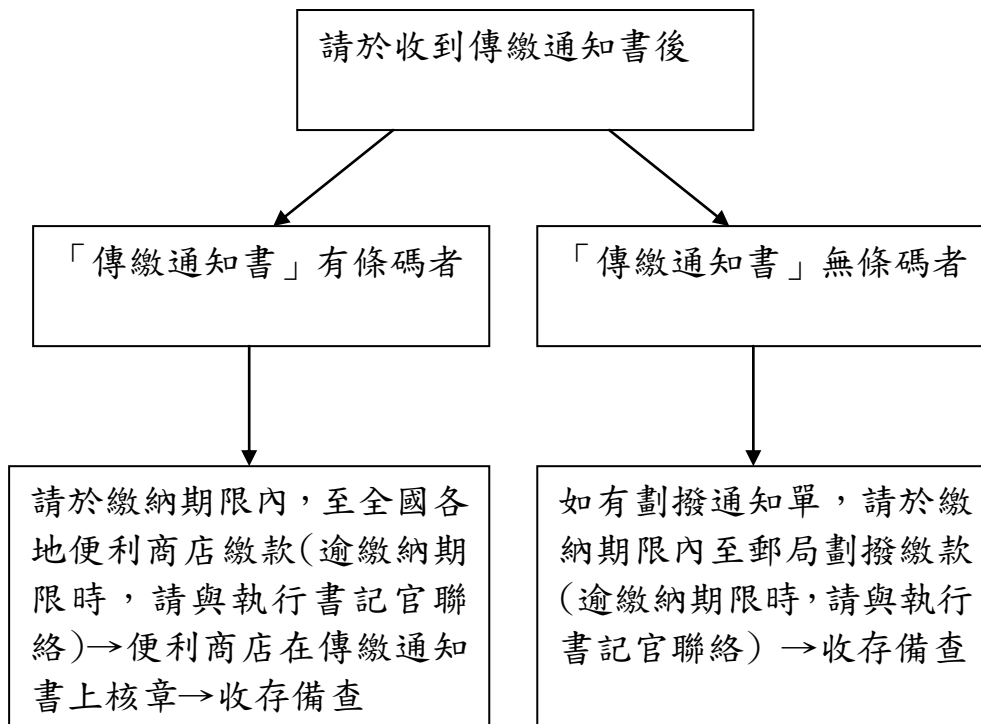
便利商店代收行政執行案款作業

為提昇便民服務品質，法務部行政執行署極力推行欠款未滿 2 萬元之下列案件

- 一、遺產、贈與稅、綜合所得稅、營利事業所得稅、營業稅、貨物稅、證券交易稅、期貨交易稅、汽機車使用牌照稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、印花稅、契稅、娛樂稅、菸酒稅案件。(免手續費)
- 二、公路罰、汽車燃料使用費之案件。(免手續費)
- 三、臺北區監理所(不含所屬監理站)移送之道路交通罰鍰案件。(免手續費)。
- 四、全民健康保險費案件。(手續費 3 元)

可持行政執行處所印製之三段式繳款條碼傳繳通知書，於繳款期限內就近至國內統一(7-11)、全家、萊爾富及 OK 等四大便利商店繳費，方便又省時。

。



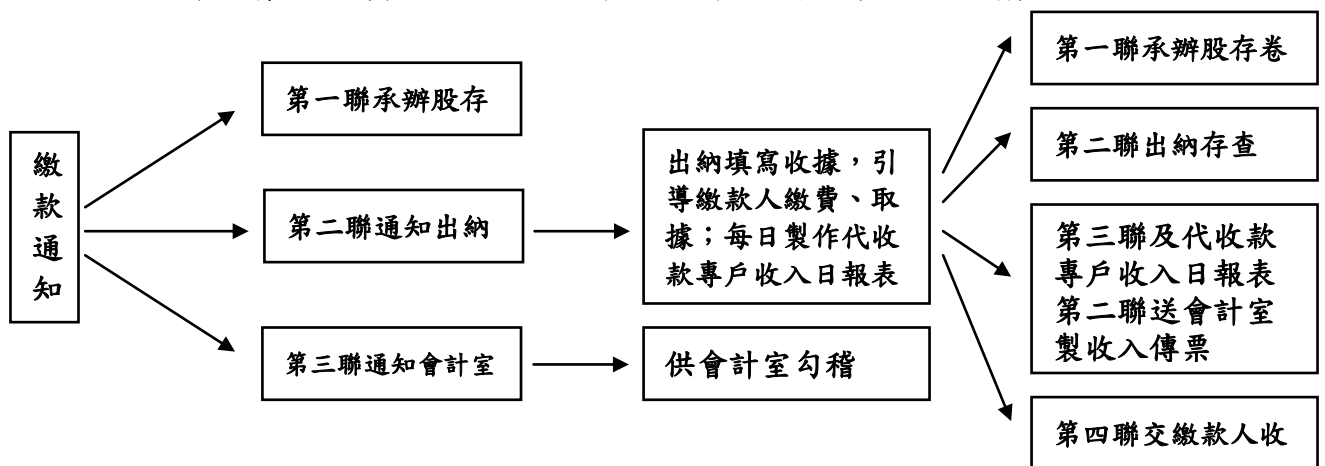
法務部行政執行署____分署代收款專戶案款收領款流程

(民國 100 年 12 月 27 日 修正)

一、 本流程稱代收款專戶案款係指無法直接轉交移送機關或依法令規定應由分署處理並入代收款專戶暫行保管之案款。

二、 收款流程：

1、 承辦股書記官填繳款通知送行政執行官或授權代理人簽核。



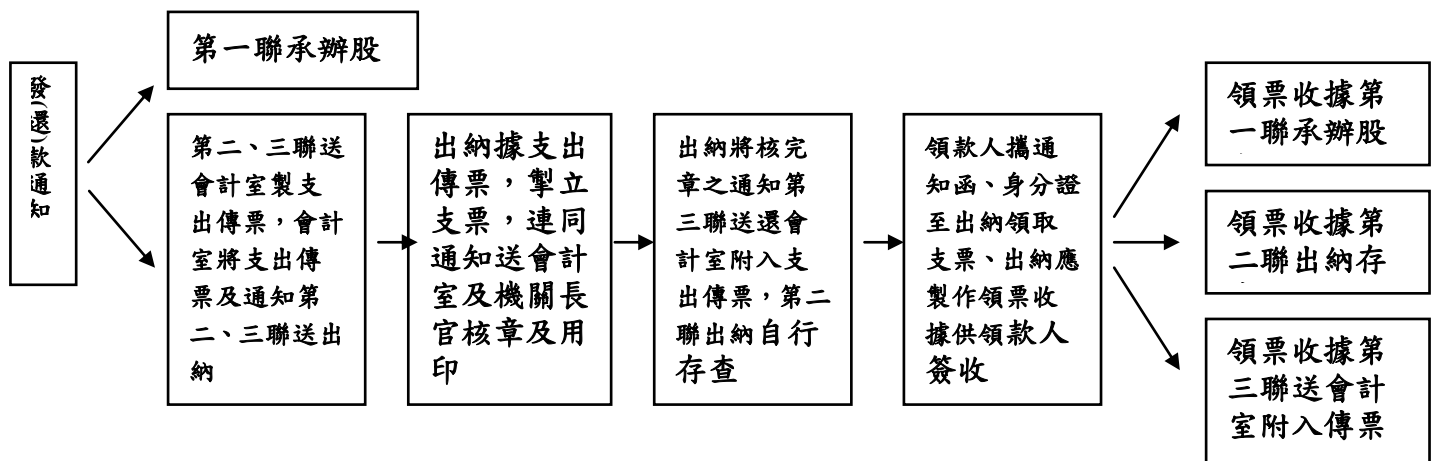
2、 承辦股攜簽核後通知第二聯送出納開立收據，通知第三聯送會計室。

3、 出納攜收據引導繳款人至駐分署銀行繳費、取據；出納將收據第一聯立即交由承辦股存卷；第二聯由出納存查；第三聯交會計室；第四聯交繳款人收執。

4、 出納每日應製作代收款專戶收入日報表，第一聯出納存查；第二聯連同上揭收據第三聯交會計室製作收入傳票。

三、 領款流程：

1、 承辦股書記官通知義務人、移案機關、參與分配債權人、保證金繳納人等領款，並填發(還)款通知聯，領款人戶名需詳實查明後填載，送行政執行官及機關長官簽核。



- 2、如由代理人領款，代理人應攜帶通知、委任書，至出納借發還款項通知，至承辦書記官簽章認定是否為合法之代理人後，再至出納處領款。
- 3、出納應製作領票收據，供領款人簽收，第一聯承辦股存卷；第二聯出納存查；第三聯送會計室。以匯款方式發(還)款，該匯款單如備有繳款人案號、案由等明細供核，可影印該匯款單取代領票收據。
- 四、執行案款經本專戶代收即全額轉交移送機關者，承辦股書記官得填寫「繳款暨發(還)款通知」，取代繳款通知及發(還)款通知，並依二、三流程規定辦理收款及領款作業。
- 五、承辦股對案款收領通知之附卷聯應確實自行存卷，以供日後查考，會計室帳務系統【GBA】僅能提供代收款之統制帳。

法務部行政執行署及分署聲明異議案件之處理流程

100年12月29日法務部行政執行署行執二字第1006100457函修正

壹、法務部行政執行署各分署（下稱分署）之處理流程：

一、義務人或利害關係人以言詞聲明異議者：

- (一) 書記官製作聲明異議之筆錄。
- (二) 書記官應於聲明異議後三日內製作執行經過報告書（如格式一）。
- (三) 將聲明異議之筆錄、執行經過報告書及執行卷宗送行政執行官認定其異議有無理由。
- (四) 行政執行官應於聲明異議後五日內製作審查意見書（如格式二）。
- (五) 將審查意見書、聲明異議之筆錄、執行經過報告書及執行卷宗送主任行政執行官核轉分署長於聲明異議後七日內核定。
- (六) 行政執行官認其異議有理由者，應即停止執行，並撤銷或更正已為之執行行為，得不分案。
- (七) 行政執行官認其異議無理由者，應由執行書記官影印聲明異議之筆錄送分「聲議」案。
- (八) 執行書記官應於聲明異議後十日內將執行經過報告書、審查意見書、「聲議」案卷宗及執行卷宗影本送行政執行署決定之。
- (九) 聲明異議人如申請停止執行時，就停止執行部分應即時處理並循行政程序報請分署長核定（如格式三）。
- (十) 行政執行署之決定書認聲明異議有理由者，行政執行處之行政執行官應依其所命之內容停止執行，並撤銷或更正已為之執行行為。
- (十一) 行政執行署發回之「聲議」案卷宗待執行事件終結時與執行卷宗一併歸檔。

二、義務人或利害關係人以書狀聲明異議者：

- (一) 收發室收到聲明異議狀後應於當日送交書記官。
- (二) 書記官於聲明異議後三日內製作執行經過報告書（如格式一）。

- (三) 將聲明異議狀、執行經過報告書及執行卷宗送行政執行官認定其異議有無理由。
- (四) 行政執行官應於聲明異議後五日內製作審查意見書（如格式二）。
- (五) 將審查意見書、聲明異議狀、執行經過報告書及執行卷宗送主任行政執行官核轉分署長於聲明異議後七日內核定。
- (六) 行政執行官認其異議有理由者，應即停止執行，並撤銷或更正已為之執行行為，得不分案。
- (七) 行政執行官認其異議有理由者，執行書記官應將聲明異議狀、執行經過報告書及審查意見書附卷。
- (八) 行政執行官認其異議無理由者，應由執行書記官將聲明異議狀送分「聲議」案。
- (九) 書記官應於聲明異議後十日內將執行經過報告書、審查意見書、「聲議」案卷宗及執行卷宗影本送行政執行署決定之。
- (十) 聲明異議人如申請停止執行時，就停止執行部分應即時處理並循行政程序報請處長核定。
- (十一) 行政執行署之決定書認聲明異議有理由者，分署之行政執行官應依其所命之內容停止執行，並撤銷或更正已為之執行行為。
- (十二) 行政執行署發回之「聲議」案卷宗待執行事件終結時與執行卷宗一併歸檔。

貳、行政執行署之處理流程：

- 一、收到分署之「聲議」案件後，由署長或副署長核閱後送分「署聲議」案，依規定程序分案並決定承辦及參與評議之行政執行官。
- 二、承辦行政執行官應於收案後十五日內製作決定書稿。
- 三、評議前二日承辦行政執行官應將初擬決定書稿及其它資料，送交參與評議之行政執行官研究。

- 四、由第二組行政執行官三人以上（連本數）奇數人數採不公開方式評議之，並由第二組主任行政執行官或資深者一人主持。
 - 五、行政執行官有行政程序法所定應自行迴避之情形者，不得參與評議。
 - 六、評議應設置評議簿，參與評議之行政執行官應於評議簿簽名。
 - 七、評議以過半數之意見作成決議，承辦行政執行官應於二日內依該決議結果製作決定書。
 - 八、將決定書併同「聲明異議案件評議簿」、「行政執行官辦案進行暨書類送閱簿」及「聲議」、「署聲議」案卷宗，分署執行卷宗影本，送由主任行政執行官核轉署長或副署長核定，署長或副署長得逕予修改或附具書面理由發回重行評議，但發回重行評議以一次為限。全案應於行政執行署收案後三十日內結案。
 - 九、由組員送統計室報結。
 - 十、由組員將決定書正本及「聲議」案卷宗發交分署，並將決定書正本送達聲明異議人。
 - 十一、由組員將「署聲議」案之卷宗連同分署執行卷宗影本歸檔。
 - 十二、評議簿由承辦行政執行官自行保管，其歸檔及保存期限依「法務部行政執行署檔案分類及保存年限區分表」辦理。
- 參、聲明異議案件之處理流程圖如附件。

法務部行政執行署○○分署書記官聲明異議事件執行經過報告書

一、聲明異議人：

聲明異議之方式：言詞 書狀

二、已依申請准許停止執行。 已提出申請停止執行尚未處理。

已提出申請停止執行未准許。

三、執行經過：

(一)、

(二)、

敬 陳
行政執行官

書記官

年 月 日

格式二

法務部行政執行署○○分署行政執行官聲明異議事件審查意見書

- 一、聲明異議之方式：言詞 書狀
- 二、異議是否合法：合法 不合法

聲明人姓名	義務人姓名	聲明異議日期	有無聲明異議權	執行程序已否終結

三、有無依申請停止執行：有 無

四、異議有無理由：有理由 無理由

異議無理由擬請呈行政執行署決定之。

異議無理由擬請依職權停止執行。

異議有理由擬停止執行並撤銷或更正下列已為之執行行為：

五、審查經過：

(一)

(二)

敬陳

主任行政執行官

分 署 長

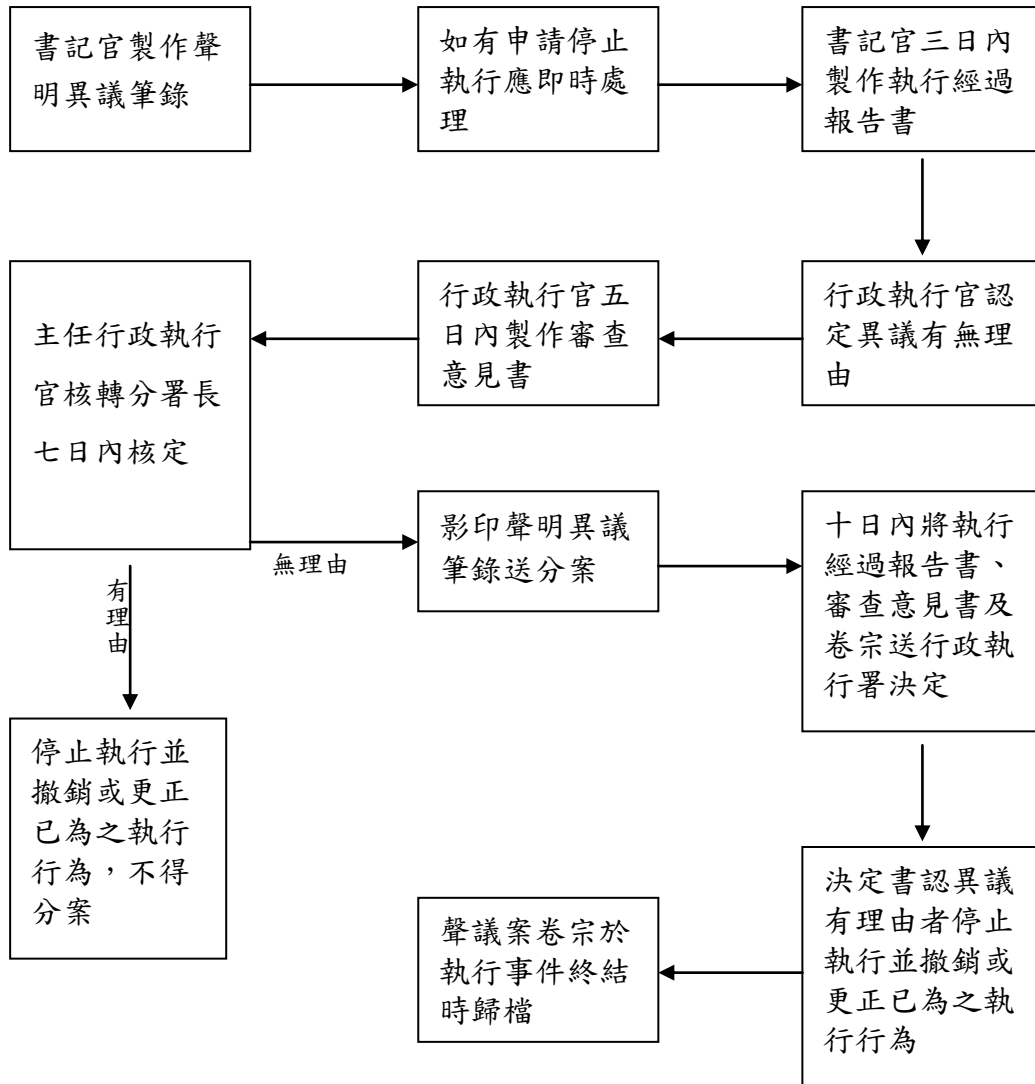
行政執行官

年 月 日

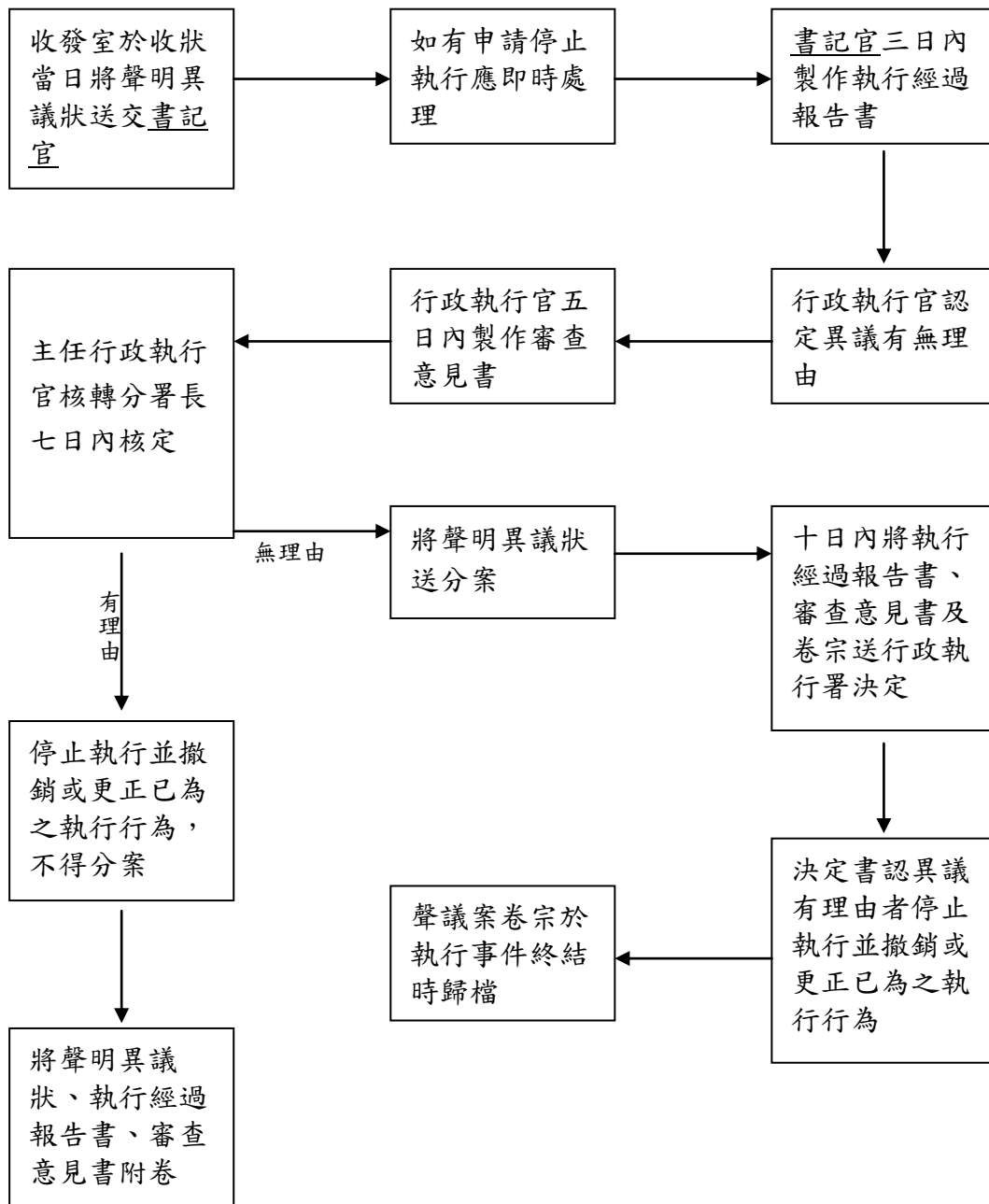
聲明異議案件之處理流程圖

壹、分署之處理流程

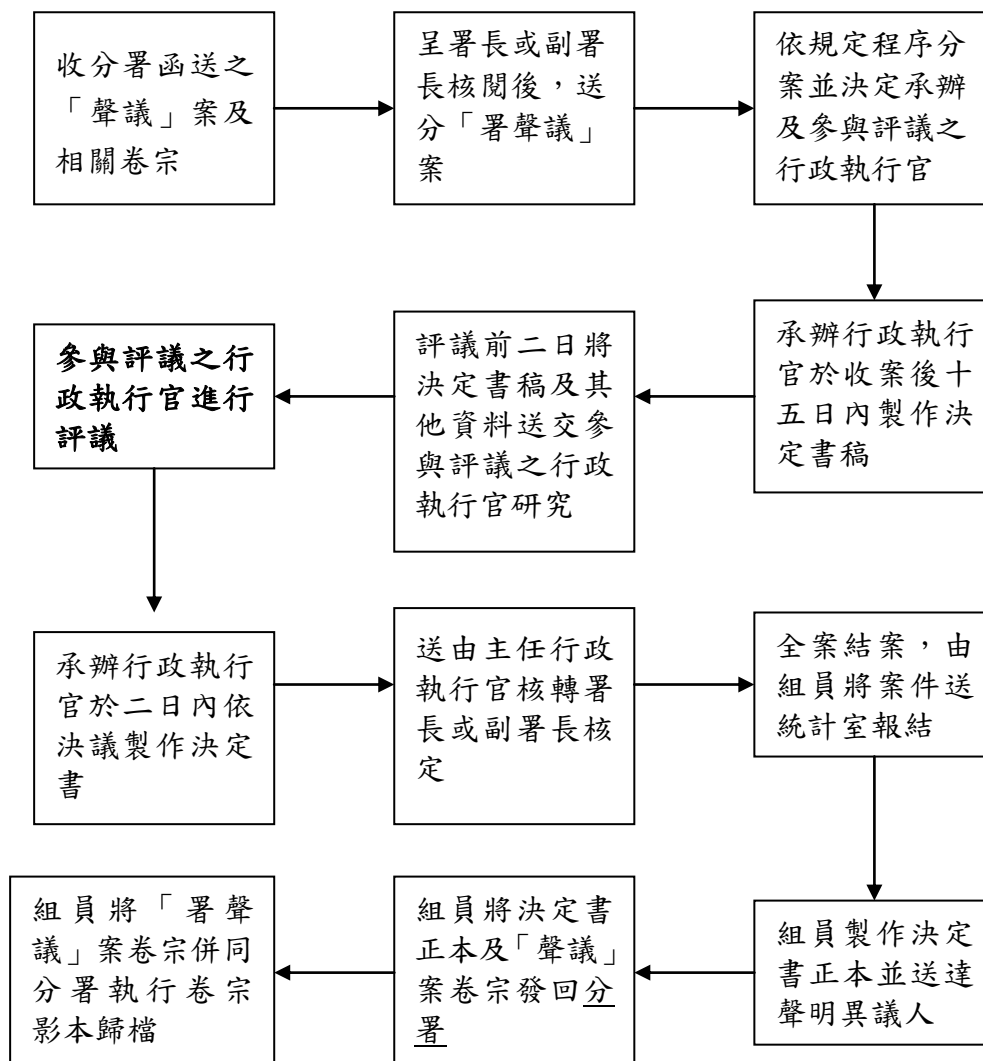
一、以言詞聲明異議者



二、以書狀聲明異議者



貳、行政執行署之處理流程



附錄貳、為民服務事項申請表

年度 執字第 號行政執行事件委任書

委 任 書	姓名或名稱	年齡	職業	籍貫	住居所或營業所及連絡電話
	委任人				
	受任人				

為 違反 事件委任人茲委任受任人為行政執行事件代理人，有為一切行政執行行為之權，並有 行政程序法第二十四條第三項但書之特別代理權。但無

此致
法務部行政執行署臺北分署 公鑒

委任人 (簽章)

受任人 (簽章)

中 華 民 國 年 月 日

**法務部行政執行署臺北分署
受理行政程序閱覽卷宗申請書**

案號：

申 請 人	姓 名 (或法人、團體之名稱及 代表人、管理人姓名)	(簽章)
	身 分 證 統 一 號 碼 (立案證號或國籍及護照號碼)	
	設 籍 或 通 訊 住 址 (或事務所、營業所)	
	聯 絡 電 話	
代 理 人 (附委任狀)		
閱覽資料內 容要旨		
請 求 用 途		
適明閱覽之 法律上利益		
中 華 民 國 年 月 日		

法務部行政執行署臺北分署
申請接見民眾申請書

申 請 人	姓 名 (或法人、團體之名稱及 代表人、管理人姓名)	(簽章)	
	身 分 證 統 一 編 號		
	設 籍 或 通 訊 住 址 (或事務所、營業所)		
	聯 絡 電 話		
申 請 接 見 事 由			
中 華 民 國 年 月 日			
受 理 人		首 長 批 示	

法務部行政執行署臺北分署

參觀、新聞媒體採訪申請表

申請人	姓名（或 機關團體 名稱）		參訪人數	
	電話		擬參訪時間	年 月 日 時 分
	參訪 目的			
有無攝影 拍照	<input type="checkbox"/> 無， <input type="checkbox"/> 有： (器材名稱、數量)			
有無特定 採訪對象	<input type="checkbox"/> 無， <input type="checkbox"/> 有： (姓名)			
承辦人	敬會：秘書室		決行：	

附錄參、為民服務工作考核表

法務部行政執行署臺北分署電話服務測試紀錄表

職稱					
姓名					
日期					
時間					
一、接應速度 20% (以電話鈴響數為評分標準)					
2 響接聽 (20 分)					
3 響接聽 (15 分)					
4 響接聽 (10 分)					
5 響以上 (5 分)					
二、電話禮貌 40% (以自報單位、問候語、結束語與語氣是否謙和、誠懇為評分標準)					
優	31~40 分				
良	21~30 分				
可	11~20 分				
劣	不予給分				
三、答話內容 40% (以對業務及相關法令是否嫻熟、解答是否習詳盡為評分標準)					
優	31~40 分				
良	21~30 分				
可	11~20 分				
劣	不予給分				
優點	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語氣謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語氣謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語氣謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語氣謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話	<input type="checkbox"/> 接話迅速 <input type="checkbox"/> 自報單位 <input type="checkbox"/> 問好 <input type="checkbox"/> 語氣謙和 <input type="checkbox"/> 內容詳盡 <input type="checkbox"/> 禮貌性結束語 <input type="checkbox"/> 主動告知職稱 <input type="checkbox"/> 有疑問可再來電 <input type="checkbox"/> 轉接 <input type="checkbox"/> 告知其他電話
缺點： (請說明，如未自報機關單位、未問好、語氣不佳、內容不清、無結束語)	<input type="checkbox"/> 未自報機關單位 <input type="checkbox"/> 未問好 <input type="checkbox"/> 語氣不佳 <input type="checkbox"/> 內容不清 <input type="checkbox"/> 無結束語 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 未自報機關單位 <input type="checkbox"/> 未問好 <input type="checkbox"/> 語氣不佳 <input type="checkbox"/> 內容不清 <input type="checkbox"/> 無結束語 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 未自報機關單位 <input type="checkbox"/> 未問好 <input type="checkbox"/> 語氣不佳 <input type="checkbox"/> 內容不清 <input type="checkbox"/> 無結束語 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 未自報機關單位 <input type="checkbox"/> 未問好 <input type="checkbox"/> 語氣不佳 <input type="checkbox"/> 內容不清 <input type="checkbox"/> 無結束語 <input type="checkbox"/> 其他	<input type="checkbox"/> 未自報機關單位 <input type="checkbox"/> 未問好 <input type="checkbox"/> 語氣不佳 <input type="checkbox"/> 內容不清 <input type="checkbox"/> 無結束語 <input type="checkbox"/> 其他
成績					
等第					
測試者					

法務部行政執行署臺北分署為民服務問卷調查表

敬愛的女士、先生，您好！

為瞭解您至本處洽辦業務時之情形，特製作此份問卷，問卷訪查結果將提供本處辦理為民服務之參考，惠請您不吝指教。

本問卷請您於適當的選項內打「✓」，若需填寫文字，請扼要敘述。填寫完後，請交由服務台人員，將有專人為您處理，敬請放心填答，謝謝您的協助！

祝 身體健康 萬事如意

祕書室

很滿意 滿意 普通 不滿意 非常不滿意

一、您對本處洽公環境

二、您對本處同仁服務禮儀

三、您對本處同仁問題回應正確率

四、洽辦的時間花費多久？

15 分鐘內 30 分鐘內 45 分鐘內 60 分鐘內

60 分鐘以上

五、請問您有無其他建議、反映、申訴或檢舉事項？

無 有，說明如下：

填寫人基本資料：(本問卷回收後係由專人處理，請您放心填寫！)

姓 名：_____

聯絡電話：_____ (如需本處回覆請填載本欄)

填寫日期：_____年_____月_____日

102 年度法務部行政執行署臺北分署為民服務不定期考核評分項目評分表

考核日期： 年 月 日

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
壹、 優質便民 服務 (600分) 得分：	一、 服務流程 (280分) 得分：		<p>(一) 服務流程便捷性 (180分)</p> <p>1. 單一窗口服務全功能程度 (60分) 建置全功能化單一窗口, 提供民眾多種與整合服務情形。</p> <p>2. 申辦案件流程簡化程度 (60分) 檢討簡化申辦流程, 提升便民服務之績效。</p> <p>3. 申辦案件書表減量程度 (60分) 檢討申辦人檢附申辦書表情形, 執行簡化措施, 提升申辦便利性績效。</p> <p>(二) 服務流程透明度 (100分)</p> <p>1. 案件處理流程查詢公開程度 (60分)</p> <p>(1) 提供案件承辦資訊種類 (40分)</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話, 且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程, 並主動告知申請人處理程序。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話, 且於服務場所及機關網站(頁)公布標準處理流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供承辦單位及電話。</p>	<p>1~60分</p> <p>1~60分</p> <p>1~60分</p> <p>30~40分</p> <p>20~30分</p> <p>1~20分</p>		

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	<p>二、 機關形象 (170分) 得分：</p>		<p>(2) 提供案件查詢管道種類 (20分)</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話、網路及其他方式 (如 PDA 等)。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場、電話及網路查詢。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供現場查詢。</p> <p>2. 案件處理流程主動回應程度 (40分)</p> <p><input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息;且處理案件超過標準作業時間主動告知申請人。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關受理案件後提供申請人收件確認訊息。</p> <p>(一) 服務場所便利性(50分)</p> <p>1. 洽公環境適切程度 (25分)</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 85%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 75%以上。</p> <p><input type="checkbox"/> 民眾對於機關整體洽公環境的滿意度達 65%以上。</p>	<p>15~20分</p> <p>10~15分</p> <p>1~10分</p> <p>30~40分</p> <p>1~30分</p> <p>20~25分</p> <p>15~20分</p> <p>1~15分</p>		<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查為民服務場所。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p>2.服務設施合宜程度（25分）</p> <p><input type="checkbox"/>除提供「核心設施」外，另備有「一般設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，並定期檢查與充實，確保設施品質。</p> <p><input type="checkbox"/>提供「核心設施」供民眾使用，且有必要的使用說明與管理，確保設施品質。</p> <p>(二)服務行為友善性與專業性（90分）</p> <p>1.服務親和程度（40分）</p> <p>(1)洽公服務禮儀滿意度（20分）</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 80% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 75% 以上。</p> <p><input type="checkbox"/>民眾對於洽公服務禮儀的滿意度達 65% 以上。</p> <p>(2)電話禮貌測試績效（20分）</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果優良。 （測試分數 90 分以上）</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果良好。 （測試分數 80 分以上）</p> <p><input type="checkbox"/>機關電話禮貌測試結果普通。 （測試分數 70 分以上）</p>	<p>20~25 分</p> <p>15~20 分</p> <p>1~15 分</p> <p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p> <p>15~20 分</p> <p>10~15 分</p> <p>1~10 分</p>		<p>參酌機關為民服務問卷調查數據，配合實地訪查。</p> <p>依本署每月測試機關電話禮貌測試結果評分為原則；實地訪查時得進行抽測。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
	<p>三、顧客關係 (150分) 得分：</p>		<p>2.服務可勝任程度 (50分)</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 90% 以上。 45~50 分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 85% 以上。 40~45 分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 80% 以上。 35~40 分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 75% 以上。 30~35 分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務人員回應問題正確率達 70% 以上。 1~30 分</p> <p>(三) 服務行銷有效性 (30分)</p> <p>施政宣導有效程度 (30分)</p> <p><input type="checkbox"/> 施政宣導資料置機關網站公告周知。 1~30 分</p> <p><input type="checkbox"/> 為民服務場所提供相關文宣品宣傳。</p> <p><input type="checkbox"/> 辦理施政宣導活動。</p> <p><input type="checkbox"/> 透過平面或電子媒體進行宣導。</p> <p><input type="checkbox"/> 藉由參與公益或社區活動進行施政宣導。</p> <p>(一) 民眾滿意度 (80分)</p> <p>機關服務滿意度 (80分)</p> <p><input type="checkbox"/> 定期辦理服務滿意度調查，且服務滿意度達 80% 以上。 40~60 分</p> <p><input type="checkbox"/> 定期辦理服務滿意度趨勢分析，自我檢討提出改善服務措施，且有執行績效。 1~10 分</p> <p><input type="checkbox"/> 服務滿意度成長率 1~10 分</p>			<p>參酌機關提供之調查數據及業務「Q&A」題目做實地抽查。</p> <p>參酌機關提供施政宣導執行情形(佐證資料)。</p> <p>1. 參酌機關提供之相關佐證資料。</p> <p>2. 機關服務滿意度調查結果如達 80% 以上，可得基本分 50 分，並依調查方法之信度及效度，酌予增減分數。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p>(二) 民眾意見處理有效性 (70 分)</p> <p>民眾意見回應與改善程度 (70 分)</p> <p>(1) 辦理民眾意見處理滿意度調查，滿意度達 60% 以上。</p> <p>(2) 設有民眾意見 (含新聞輿情) 處理機制及標準作業程序，且定期定期進行演練及檢討，並提供協談諮商服務。</p> <p>(3) 提供民眾意見處理滿意度成長率數據。</p>	<p>40~50 分</p> <p>1~10 分</p> <p>1~10 分</p>		<p>參酌機關提供之相關佐證資料。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項 配分	紀錄事項	評分說明
貳、 資訊流通服 務(200分) 得分：	一、 資訊提供及 檢 索 服 務 (100分) 得分：		<p>(一) 資訊公開適切性與內容有效性 (50分)</p> <p>公開法令、政策及服務資訊程度及內容正確程度 (50分)</p> <p>(1) 依據「政府資訊公開法」第 7 條主動公開相關資訊於網站 (頁) 比例 (20分)</p> <p><input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 100% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動公開資訊」專區。 10~20 分</p> <p><input type="checkbox"/> 應公開且已公開資訊比例達 90% 以上，並於網站 (頁) 設置「主動公開資訊」專區。 1~10 分</p> <p>(2) 服務措施及出版品資訊周知度 (10分)</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品，另其他重要資訊 1 種以上。 8~10 分</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品、出版品。 5~8 分</p> <p><input type="checkbox"/> 公開服務措施、FAQ、機關活動、文宣品。 1~5 分</p> <p>(3) 資訊內容正確程度 (20分)</p> <p><input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 14 件以上。 15~20 分</p> <p><input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數達 13 件以上。 10~15 分</p> <p><input type="checkbox"/> 網站 (頁) 資訊內容及連結抽測正確件數 1~10 分</p>			檢視機關網站「政府資訊公開」專區相關資訊。

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
			<p>工作。</p> <p>(二) 電子參與多樣性 (50 分)</p> <p>1. 電子參與多元程度 (50 分)</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外, 另提供電子參與方式 2 種以上, 且有互動機制及實際回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 除民眾意見反映及討論區外, 另提供電子參與方式 1 種, 且有互動機制及實際回應。</p> <p><input type="checkbox"/> 提供民眾意見反映及討論區, 且有互動機制及實際回應。</p>	<p>40~50 分</p> <p>30~40 分</p> <p>1~30 分</p>		<p>檢視機關網頁資訊。</p>

評核構面	考核項目	評分	考核內容（依實際情形勾選選項）	細項配分	紀錄事項	評分說明
參、 創新加值服務（200分） 得分：	提供創新（意）服務情形（200） 得分：		<p>（一）有價值的創意服務（130分）</p> <p><input type="checkbox"/> 服務時間彈性調整：如採取假日門市、中午不打烊、夜間服務等作法。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務地點延伸：如突破現場、臨櫃辦理之限制，採取異地申辦即取件，電話、傳真辦理及取件等作法。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務項目改造：如服務項目總體檢，檢討非必要之服務並予以終結；或新增（創）服務項目，如策略聯盟、開發客製化服務等。</p> <p><input type="checkbox"/> 服務方法創新：如利用資訊科技推動網路繳、付款服務；提供主動服務等。</p> <p><input type="checkbox"/> 其他創新服務樣態。</p> <p>（二）創新服務標竿學習效益（40分）</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施是否成為機關標準服務並有標準作業流程。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施是否持續檢討改善。</p> <p><input type="checkbox"/> 創意服務措施提供作為其他機關標竿學習效益與擴散效果。</p> <p>（三）組織內部創新機制及運作情形（30分）</p> <p><input type="checkbox"/> 機關能否產生源源不絕的創新服務之關鍵所在是組織內部創新機制及運作。</p> <p><input type="checkbox"/> 機關應詳細說明內部創新提案機制之建立及運作情形，並確保該機制可常態性持續運轉。</p>	<p>1~87分</p> <p>1-26分</p> <p>1-17分</p> <p>1~40分</p> <p>1~30分</p>		參酌機關提供創意服務執行情形及使用滿意度調查（佐證資料），並配合實地訪查查核辦理情形。